



## **RELATÓRIO PRIMEIRO SEMESTRE 2019**

**Período: Janeiro a Junho**



**OUVIDORIA  
UFJF**

**Juiz de Fora  
Agosto de 2019**

**Reitor**

Marcus Vinicius David

**Vice-Reitora**

Girlene Alves da Silva

**Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação**

Mônica Ribeiro de Oliveira

**Pró-reitora de Graduação**

Maria Carmem Simões Cardoso de Melo

**Pró-reitora de Gestão de Pessoas**

Kátia Maria Silva de Oliveira e Castro

**Pró-reitora de Extensão**

Ana Livia de Souza Coimbra

**Pró-reitor de Assistência Estudantil e Educação Inclusiva**

Marcos Souza Freitas

**Pró-reitor de Planejamento, Orçamento e Finanças**

Eduardo A. Salomão Condé

**Pró-reitor de Infraestrutura e Gestão**

Marcos Tanure Sanábio

**Pró-reitora de Cultura**

Valéria de Faria Cristofaro

**Chefe do Gabinete do Reitor**

Mara de Mendonça Loureiro

**Ouvidora Geral**

Valesca Nunes dos Reis

## Sumário

Apresentação .....	04
1.Introdução .....	05
1.1 Base Legal .....	05
2.Manifestações formalizadas .....	06
3.Atividades Desenvolvidas no primeiro semestre de 2019 .....	13
4.Sugestões à Administração Superior .....	14
5.Tratativas fornecidas pelas Unidades Gestoras .....	15
6.Considerações Finais .....	16
Anexo I – Resolução nº 10/2019 .....	17
Anexo II – Regimento Interno Ouvidoria Geral UFJF .....	18

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), dispositivo essencial do estado democrático de direito e de promoção da justiça social, permanece trabalhando fortemente para consolidar sua atuação como instrumento de gestão, com escopos principais de promover a transparência dos processos administrativos e incentivar a participação mais efetiva da comunidade universitária e dos cidadãos que se relacionam com a instituição. Representa, portanto, canal essencial de interlocução e mediação qualificada ao permitir a expressão individual e coletiva dos indivíduos, bem como acolher e garantir o tratamento de suas manifestações que contém informações relevantes para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Este relatório, desenvolvido em atendimento à Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, tem o objetivo de tornar transparente a relação da Ouvidoria Geral com a comunidade interna e externa da UFJF, ao tornar público informações acerca dos atendimentos realizados e as atividades desenvolvidas por esta unidade.

Apresentamos o atual relatório semestral, resultado da análise aprofundada acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade, para que assim a atual gestão, após o diagnóstico apresentado, possa tomar medidas que confluam para prestação de serviço público de qualidade.

Ouvir é respeitar. Ouvir é agregar. Ouvir é aprimorar.

**Valesca Nunes dos Reis**  
Ouvidora Geral da UFJF

## 1. INTRODUÇÃO

Pela sua natureza mediadora e dialógica, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judiciário, a Ouvidoria Geral da UFJF vem desde sua regulamentação em 1996 cumprindo seu papel de promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, ao atuar como facilitadora do processo de comunicação organizacional, na otimização do fluxo de informações e na mediação de conflitos. Age, portanto, no sentido de dirimir conflitos, evitar sindicâncias e processos administrativos disciplinares, bem como judicialização.

Representa uma unidade detentora de informações estratégicas para a tomada de decisões, funcionando como elemento catalisador no processo de mudança e ajustes da organização, por ser o espaço da instituição de participação e controle social. É, portanto, unidade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações para análise e atuação na busca de soluções.

Cumprir destacar que, o sigilo da identidade ou anonimato das manifestações são direitos dos manifestantes, garantido por lei, e formalizados no sistema e-Ouv, da Controladoria Geral da União, que regulamenta a ação das ouvidorias nas instituições públicas. Sendo assim, mesmo que sigilosa ou anônima as manifestações são encaminhadas para os gestores das unidades administrativas e/ou acadêmicas da UFJF para apuração devida. Dessa forma, são absolutamente legítimas as informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. A proteção do denunciante deve ser encarada como uma estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

Sendo assim, pautando-se em diretrizes e normativas nacionais, bem como incorporando valores como o respeito à pessoa humana, a Ouvidoria Geral da UFJF vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da comunidade universitária e do público externo, bem como com a colaboração dos gestores.

### 1.1 Base Legal

O normativo interno que regula as atividades e processos de trabalho da Ouvidoria Geral é o Regimento Interno (Resolução nº 48/96). Externamente, respalda e baseia-se nas:

- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)** - regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.



- **Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014** - estabelece normas à respeito do recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
- **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017** - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. No capítulo IV, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas.
- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** - dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018** - estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- **Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018** - regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- **Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018** - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018** - racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o selo de desburocratização e simplificação.
- **Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019** - altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

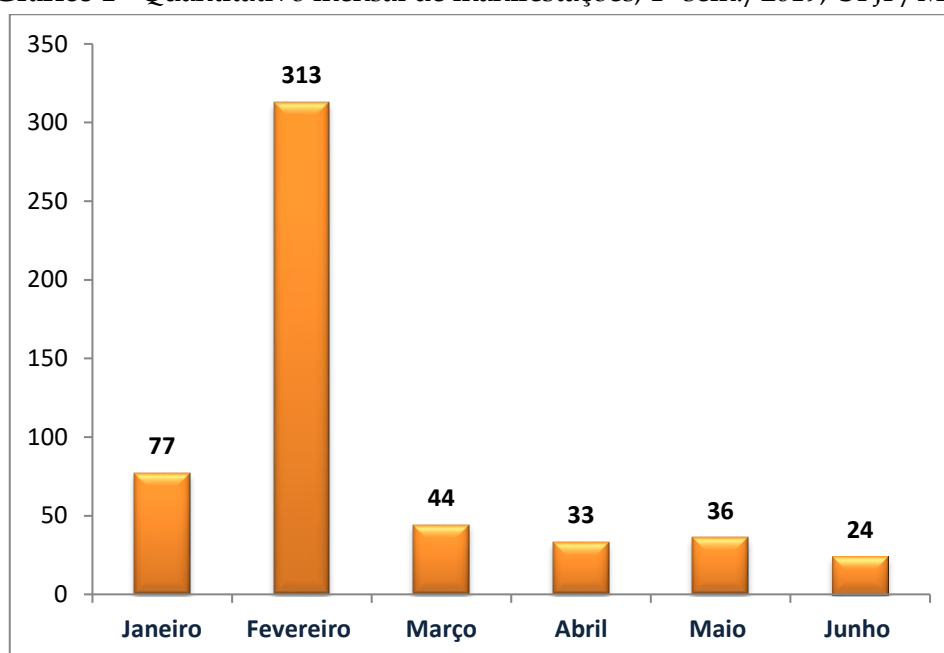
## 2. MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS

Nessa seção são descritos e analisados os indicadores das manifestações recebidas, analisadas, encaminhadas e acompanhadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2019. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às unidades administrativas e/ou acadêmicas da UFJF para que direção, coordenação, gerência, chefia e/ou reclamado tomem conhecimento, adotem as providências cabíveis e respondam de forma suficiente e adequada o cidadão. A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

Entretanto, faz-se necessário pontuar que os dados apresentados a seguir não contemplam os atendimentos telefônicos e os atendimentos presenciais que tiveram suas demandas resolvidas imediatamente. Além disso, alguns pedidos de informação e esclarecimento de dúvidas foram encaminhados para a Central de Atendimento para terem suas demandas atendidas pelo canal ‘fale conosco’.

No tocante as mensagens recebidas e devidamente respondidas ao usuário no primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria Geral registrou e formalizou 527 manifestações. O gráfico abaixo ilustra a distribuição das mesmas ao longo dos meses do primeiro semestre.

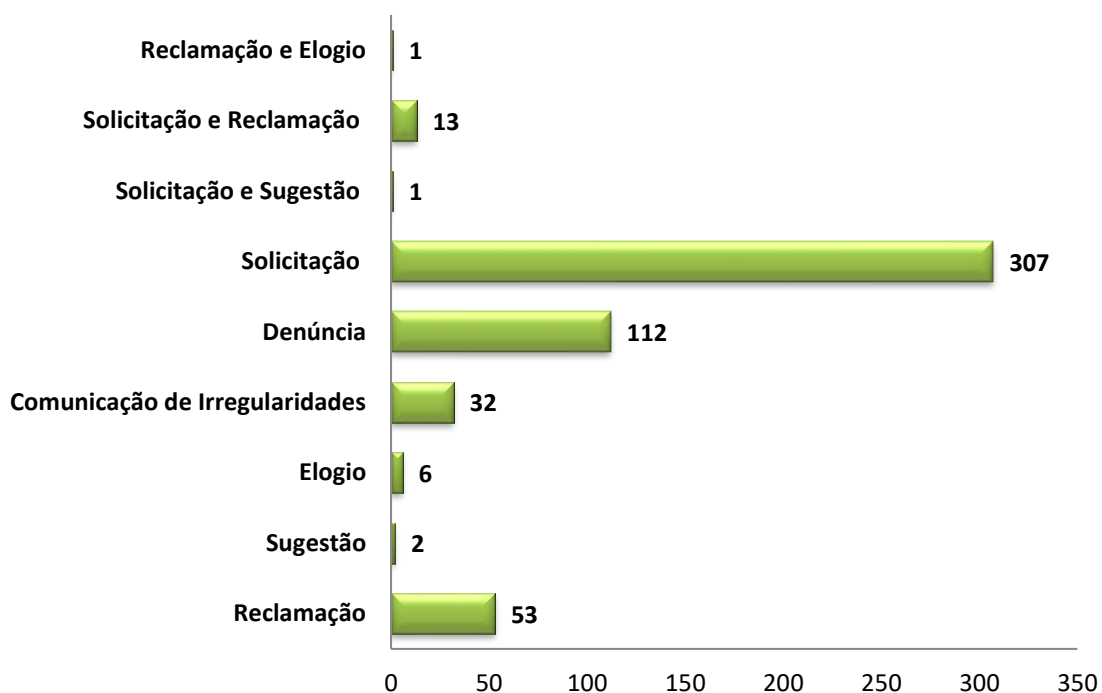
**Gráfico 1** - Quantitativo mensal de manifestações, 1º sem./2019, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2019.

Os meses de janeiro e fevereiro foram os meses com maior demanda de manifestações. Dentre os principais assuntos presentes no período analisado destacam-se: fraude no sistema de ingresso por cotas; preceptores insuficientes para estágio obrigatório (internato) curso graduação em Medicina campus Governador Valadares; dificuldades com as coordenações de curso; postura ético-profissional de docentes e técnicos administrativos; desrespeito ao RAG pelos docentes, principalmente dos Art. 36 e 37, tanto no ensino presencial quanto a distância; transporte coletivo interno insuficiente para atender as demandas dos alunos; ementas/planos de curso indisponíveis na CDARA; infraestrutura dos campi (necessidade de manutenção e obras); regras burocráticas bibliotecas.

**Gráfico 2 - Manifestações quanto ao tipo, 1º sem./2019, UFJF/MG.**



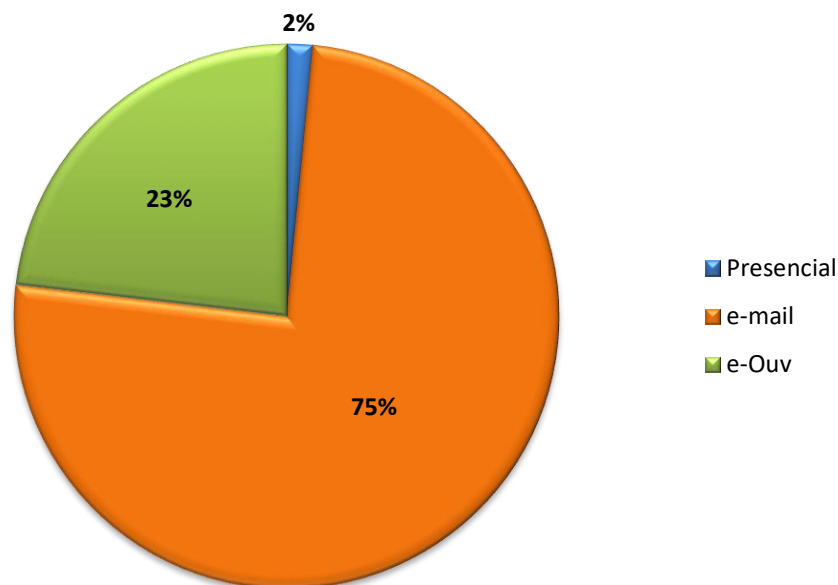
Fonte: OuvGUFJF, 2019.

A maioria das manifestações acolhidas foi do tipo solicitação (n=307; 58%). Os elogios recebidos destinaram-se à: 01 a servidora técnica administrativa da Faculdade de Serviço Social, 01 a equipe da Pró-reitoria de Assistência Estudantil, 01 a servidor técnico administrativo da Pós-graduação do Instituto de Ciências Humanas, 01 aos bolsistas que atuam no Museu de Arte Murilo Mendes, 01 a Ouvidoria Geral e 01 ao Projeto Saúde e Yoga da COSSBE.

As sugestões recebidas foram: alteração nas regras de transferência externa de forma a contemplar a políticas de cotas raciais; que os monitores que atuam no Jardim Sensorial poderiam ter consigo um pequeno catálogo para a consulta; a criação de um *website* com fotos e descrições das plantas do Jardim Sensorial, de forma que bastaria acessá-lo através de um celular conectado à internet para obter as informações desejadas; todas as plantas do Jardim Sensorial dispusessem, in loco, de etiquetas modernas de rastreabilidade, de tal forma que, com a aproximação do aparelho celular junto ao código, todas as informações pertinentes sejam exibidas, algo do tipo "2D Datamatrix".



**Gráfico 3** - Manifestações quanto à origem do acesso, 1º sem./2019, UFJF/MG.

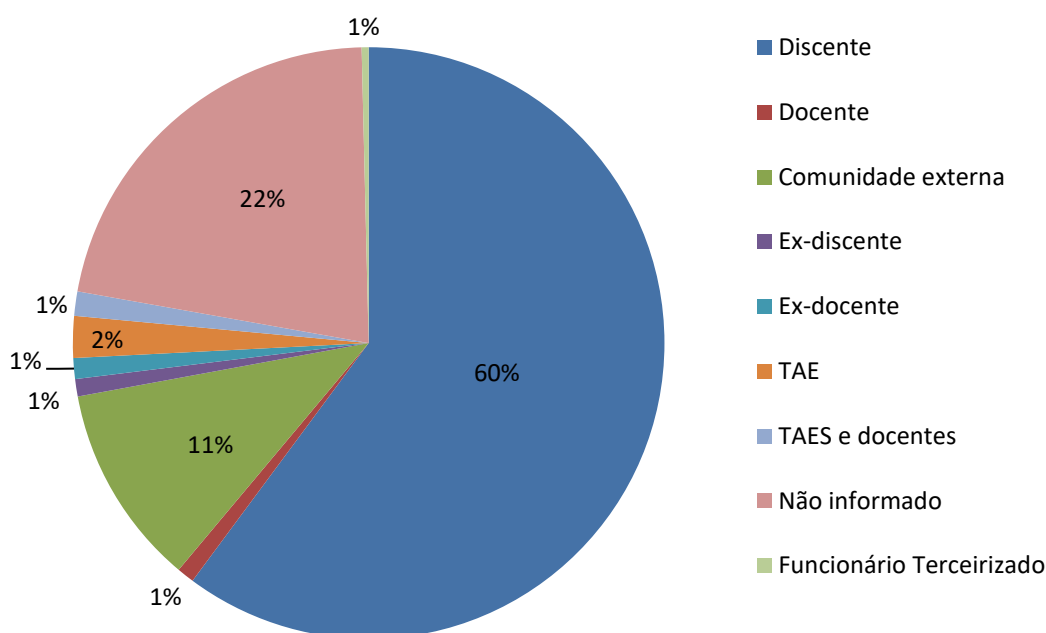


Fonte: OuvGUFJF, 2019.

O e-mail permaneceu sendo a principal fonte de registro de manifestação utilizada pela comunidade, representando aproximadamente 75% no período analisado. Ao longo do semestre, a comunidade continuou a ser instruída a utilizar o e-Ouv como canal de registro da manifestação. E, a partir de junho de 2019, tornou-se o único canal de registro.

O gráfico 4 representa as manifestações quanto a categoria de manifestante. Os manifestantes que mais registraram manifestações foram discentes (60%, n=317).

**Gráfico 4 - Manifestações por categoria de manifestante, 1º sem./2019, UFJF/MG.**



Fonte: OuvGUFJF, 2019.

Das manifestações acolhidas, 23,7% foram solicitados sigilo da identidade e 6,07% foram anônimas (comunicação de irregularidades). Nos casos das manifestações anônimas, não foi possível comunicar aos requerentes as respostas geradas pelas unidades acionadas. Porém, é importante destacar que, mesmo que de forma anônima, as manifestações pertinentes foram acolhidas e encaminhadas para análise e possíveis tomadas de providências pelas unidades responsáveis.

**Tabela 2- Manifestações quanto à identificação do requerente, 1º sem./2019, UFJF/MG.**

Categoria		Total
Manifestações identificadas	Sem solicitação de sigilo	370
	Com solicitação de sigilo	125
Manifestações anônimas		32
<b>Total</b>		<b>527</b>

Fonte: OuvGUFJF, 2019.

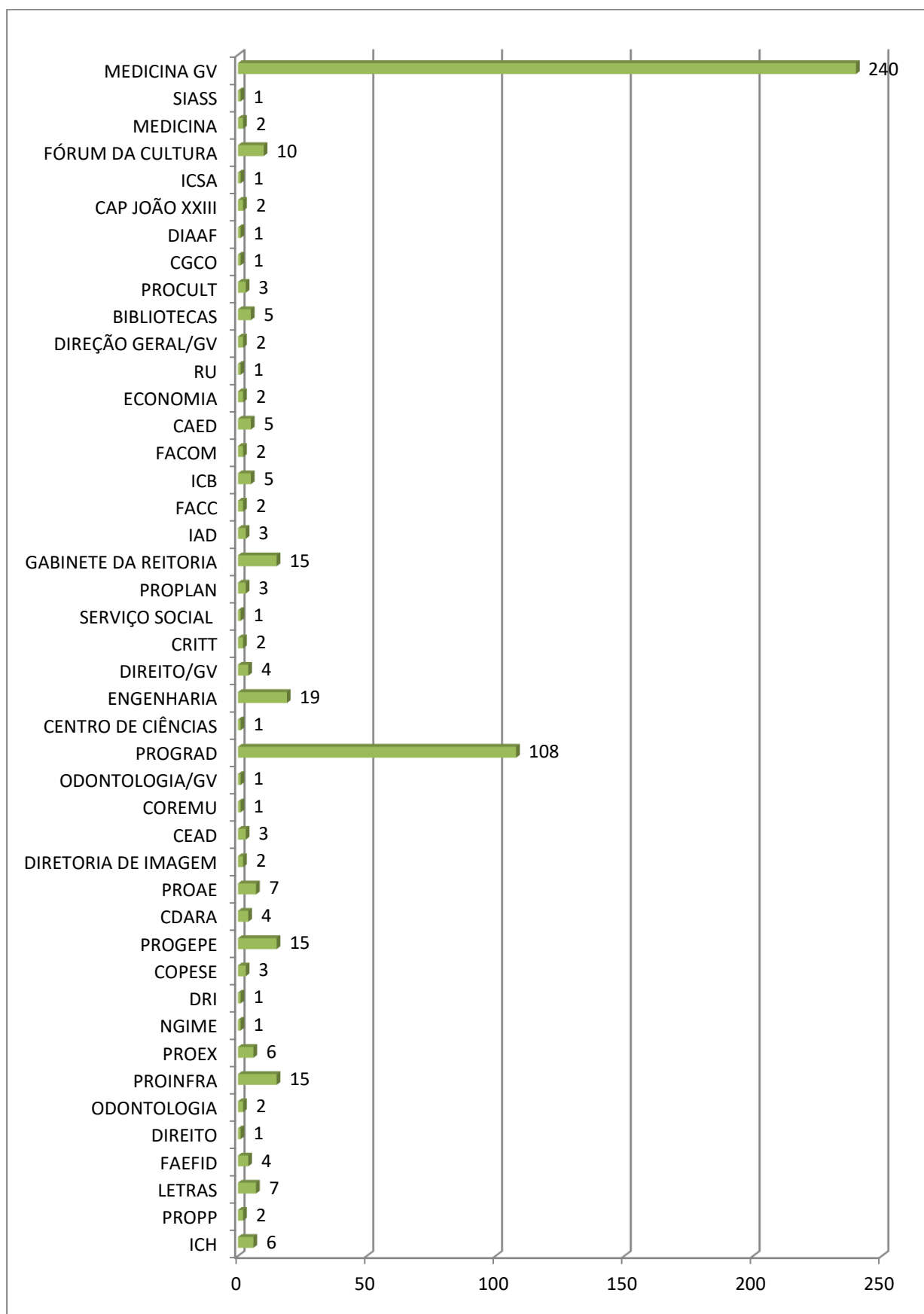


Para tratar as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Geral, foram acionadas 44 unidades da UFJF, como pode ser visualizado no gráfico 5. As unidades que mais demandaram tratamento das manifestações foram a Faculdade de Medicina do campus de Governador Valadares, a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), a Faculdade de Engenharia, o Gabinete da Reitoria, a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) e o Fórum da Cultura. Importante destacar que, dependendo da característica da manifestação, mais de uma unidade/setor foi acionada simultaneamente.

Em respeito ao Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF, quando a(s) unidade(s) não conseguiu(ram) fornecer resposta suficiente/conclusiva ou mesmo não respondeu ao acionamento da Ouvidoria, esta encaminhou a manifestação para a unidade hierarquicamente superior. Em alguns casos, a manifestação foi encaminhada em última instância ao Gabinete da Reitoria, com escopo único de garantir que todas as manifestações recebessem o tratamento e providências cabíveis acerca das questões suscitadas pelos manifestantes.



Gráfico 5 - Manifestações por unidade demandada, 1º sem./2019, UFJF/MG.

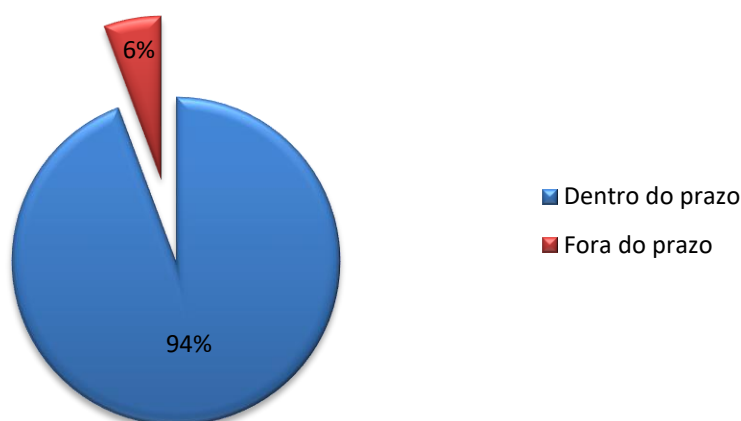


Fonte: OuvGUFJF, 2019.

Das manifestações formalizadas, 94% tiveram a resposta suficiente/conclusiva dentro do prazo estabelecido. Em comparação com o semestre anterior, houve uma melhora significativa no que concerne ao tratamento das manifestações dentro do prazo estabelecido.

A Ouvidoria empenhou-se em garantir que quase a totalidade das manifestações formalizadas obtivesse uma resposta conclusiva. É preciso, no entanto, avançar no que se refere à qualidade das respostas.

**Gráfico 6** - Manifestações por atendimento ao prazo, 1º sem./2019, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2019.

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019

- Atuação junto à Diretoria de Ações Afirmativas no acompanhamento das manifestações;
- Participação em encontros do Fórum de Diretores com vistas a esclarecer o papel e os processos da ouvidoria e ampliar o intercâmbio e o diálogo intrainstitucional;
- Reestruturação e aprimoramento da Carta de Serviços da UFJF;
- Reestruturação do Regimento Interno (Anexo I e II).

#### 4. SUGESTÕES À GESTÃO SUPERIOR

Com o desenvolvimento do trabalho, identificamos alguns pontos que precisam de aprimoramento para que o cidadão possa ser atendido adequadamente pelas unidades administrativas e acadêmicas da UFJF. Abaixo serão apresentadas algumas sugestões propostas pela Ouvidoria, tanto para o aperfeiçoamento interno quanto de outras unidades institucionais.

##### ➤ Interna

- Reitera-se a necessidade de sinalização externa indicando o local de atendimento presencial da Ouvidoria;
- Reitera-se a necessidade de ampliação da equipe da ouvidoria, e consequentemente, da estrutura física e material;

##### ➤ Externa

- Reitera-se a necessidade de atualização e aprimoramento contínuo dos sítios eletrônicos das unidades acadêmicas e administrativas, que por não manterem informações e orientações atualizadas geram conflitos. Essa dificuldade de acesso à informação, inclusive, retardam os encaminhamentos que devem ser realizados pelo serviço da ouvidoria;
- Reitera-se a necessidade de atualização e divulgação em todos os sítios eletrônicos das unidades da UFJF dos contatos telefônicos e de e-mails de secretarias, coordenações, direções e gerências, bem como de seus horários de funcionamento;
- Reitera-se a promoção de capacitação periódica sobre os procedimentos acadêmicos com chefias de departamento, coordenações de curso e técnicos administrativos que trabalham diretamente com o atendimento aos discentes, no sentido de reforçar o respeito ao Regimento Acadêmico por parte do corpo docente, principalmente o que trata os Art. 36 e 37, tendo em vista o número relevante de reclamações relacionadas à revisão de notas, equivalência de disciplinas e liberação de notas na data prevista;
- Reitera-se a necessidade de instituir pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela UFJF, seguindo a recomendação do Decreto nº 9.094/2017, ampliando a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços que contribuirá para identificar lacunas e deficiências na prestação dos mesmos;
- Reitera-se a criação de um Comitê de Desburocratização, com vistas a atender as determinações do Decreto 9.094/2017;



- Desburocratização da atualização de dados pessoais dos servidores, TAEs e docentes, que atualmente precisam comparecer a Central de Atendimento com cópia do comprovante de residência;
- Mobilizar as unidades acadêmicas e comitê de ética para realização de encontros, palestras e/ou campanhas que viabilizem discussões em relação à postura ético-profissional dos docentes e técnicos administrativos no desempenho de suas atividades, principalmente no relacionamento com corpo discente;
- Adequar os prazos de atendimento a requerimentos da comunidade interna e externa nas unidades acadêmicas e administrativas para evitar a morosidade nos serviços;
- Adequar os vídeos e sites institucionais às demandas de pessoas com deficiência auditiva e visual;
- Ampliar a oferta de ônibus adaptados, bem como seu horário de funcionamento;
- Reestruturar o processo de fornecimento de carteira de estudante aos discentes da instituição, principalmente os da educação à distância;
- Revisão do processo e fluxo de disponibilização de ementas/planos de ensino para que estas estejam disponibilizadas e atualizadas na Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos (CDARA);
- Dialogar com as unidades acadêmicas quanto ao controle de substituição de titulares de direção, coordenação e chefia de departamento durante seus períodos de férias e licenças.

## 5. TRATATIVAS FORNECIDAS PELAS UNIDADES GESTORAS

Destacamos abaixo algumas das medidas tomadas pelas unidades gestoras no sentido de tratar as demandas apresentadas nas manifestações.

1. Denúncia de fraude em cotas raciais – foram abertos processos de sindicância para analisar todas as denúncias. Nos casos que apresentaram indícios de irregularidades, foram abertos processos administrativos disciplinares.
2. **Solicitação regularização internato Curso de Medicina Campus Governador Valadares –**

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, a Ouvidoria Geral da UFJF reafirma o seu compromisso com a transparência, a confidencialidade, a imparcialidade, os princípios constitucionais e com a padronização e modernização de seus processos de trabalho. Nesse sentido, busca o aperfeiçoamento contínuo que garanta uma prática eficaz e qualificada, que consolide e garanta o exercício da cidadania pelo usuário da UFJF, bem como promover ao gestor uma oportunidade de análise e reflexão dos processos, procedimentos e ações da instituição que, porventura, careçam de reestruturação e modernização.

Cientes do relevante papel que a Ouvidoria Geral assume no ambiente universitário, ao garantir que o cidadão encontre espaço adequado para defesa de seus direitos de forma rápida e sem muita burocracia, manteremos o empenho na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade do serviço. Os esforços estarão focados em ações pedagógicas e propositivas, para que, por meio da harmonização, do diálogo e da escuta ativa, a Ouvidoria Geral possa contribuir para a democratização da Universidade e para o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados.

**Valesca Nunes dos Reis**

Ouvidora Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora



ANEXO I



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO Nº 10/2019

Aprova o Regimento Interno da  
Ouvidoria Geral da Universidade  
Federal de Juiz de Fora.

O Conselho Superior da Universidade Federal de Juiz de Fora, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, considerando o que consta do **Processo nº 23071.004921.2019-21** e o que foi deliberado, por unanimidade, em sua reunião ordinária do dia 26 de abril de 2019,

**R E S O L V E:**

**Art. 1º - APROVAR** o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora, cujo inteiro teor encontra-se em anexo.

**Art. 2º** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Juiz de Fora, 02 de maio de 2019.

**Rodrigo de Souza Filho**  
Secretário Geral

**Marcus Vinicius David**  
Presidente do CONSU

## ANEXO II



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

### REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DA UFJF

Este regimento interno fundamenta-se nos seguintes normativos:

**Lei 13.460, de 26 de junho de 2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011** - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

**Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017** - Dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

**Decreto 9.942, de 05 de setembro de 2018** - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

## Capítulo I

### Da Definição e Objetivos

**Art. 1º** A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) é um órgão de assessoramento administrativo da Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e com jurisdição em todas as instâncias

administrativas e acadêmicas da UFJF, com escopo principal de estabelecer um canal de interlocução e mediação entre a comunidade interna e externa e a instituição, no sentido de promover a defesa da participação e o controle social.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria Geral da UFJF:

- I. receber, analisar e encaminhar a(os) serviços(s) e/ou servidor(es) competente(s) manifestações de discentes, docentes, técnico-administrativos e comunidade externa, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da UFJF;
- II. acompanhar as providências adotadas pela(s) unidade(s) competente(s) nos casos de reclamação, denúncia ou simplificação, garantindo a resolutividade da demanda, bem como manter o requerente informado sobre o processo;
- III. promover o intercâmbio e a articulação com as unidades administrativas e acadêmicas, para fomento da efetividade e celeridade do tratamento das manifestações;
- IV. recomendar à Administração Superior, bem como às unidades acadêmicas e administrativas, o exame técnico e a adoção de medidas e ações corretivas que visem o aprimoramento dos serviços, procedimentos e atividades prestados pela instituição;
- V. incentivar a participação da sociedade no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFJF, bem como na proposição de sugestões que visem a modernização dos procedimentos e processos institucionais;
- VI. coletar, organizar, processar, interpretar e divulgar dados e informações obtidos por meio das manifestações recebidas e pesquisa de satisfação, bem como das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a ser apresentado por meio de relatório com periodicidade mínima semestral à Administração Superior e a Ouvidoria Geral da União;
- VII. promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- VIII. exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

**Art. 3º** No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria Geral deverá agir em conformidade com os princípios que orientam a Administração Pública, tais como os da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, entre outros, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I- agir com ética, zelo, transparência, respeito, presteza e imparcialidade;
- II- colaborar com a integração das Ouvidorias;
- III- zelar pela sua autonomia;
- IV- consolidar a participação social como método de governo;
- V- contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

## Capítulo II

### Da Estrutura Administrativa

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral da UFJF será constituída pela estrutura administrativa a seguir:

I - Ouvidor(a) Geral: indicado pelo Reitor dentre os servidores públicos federais do quadro permanente da UFJF, portadores de diploma de nível superior, ativo ou aposentado, que tenha mais de cinco anos de exercício efetivo na Instituição, e nomeado após aprovação e homologação pelo Conselho Superior;

II - Secretários(as) Administrativos(as): escolhido(s) do quadro permanente de servidores técnico-administrativos da UFJF;

III - Coordenador(a) do Serviço de Informação ao Cidadão: escolhido do quadro permanente de servidores técnico-administrativos da UFJF pelo Ouvidor(a) Geral.

§ 1º O Ouvidor(a) Geral, caso seja TAE, exercerá carga horária de trabalho semanal de, no mínimo, 30h. Caso o mesmo seja docente que esteja em ativo exercício de suas funções acadêmicas, essa carga horária poderá ser reduzida para no mínimo 20h semanais, ficando essa decisão a cargo do(a) reitor(a).

§ 2º Por necessidade e a critério do(a) Ouvidor(a) Geral, poderão ser designados assessores necessários à realização dos trabalhos técnicos da Ouvidoria.

§ 3º A função de Ouvidor(a) Geral não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical, cargo de direção e assessoramento e função gratificada.

§ 4º Os servidores lotados na Ouvidoria Geral serão submetidos a aperfeiçoamento profissional, mediante a participação em cursos, treinamentos, seminários, congressos e eventos congêneres, em consonância com a legislação aplicável.

§ 5º A Ouvidoria Geral poderá solicitar a assistência de estudantes bolsistas selecionados por edital de treinamento profissional para a realização de tarefas específicas e temporárias.

§ 6º A remuneração do(a) Ouvidor(a) Geral dar-se-á através de cargo de assessoria ou outro meio dentro da legislação vigente, com verba previamente destinada para tal.

**Art. 5º** O mandato do(a) Ouvidor(a) Geral será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período.

§ 1º O(A) Ouvidor(a) Geral permanecerá no exercício do cargo até a nomeação de seu(sua) sucessor(a).

§ 2º No caso de vacância do cargo antes do término do mandato, será nomeado o(a) sucessor(a) para o período remanescente até o limite deste artigo.

§ 3º Em caso de férias, impedimentos temporários ou afastamento do(a) Ouvidor(a) Geral, o(a) Ouvidor(a) Especializado(a) em Ações Afirmativas o(a) substituirá.

**Art. 6º** O(A) Ouvidor(a) Geral poderá ser destituído de seu cargo pelo Conselho Superior, desde que aprovado por maioria absoluta dos votos, em decorrência de proposta fundamentada do Reitor ou de 2/3 dos membros do Conselho Superior.

**Parágrafo único** - Constituem motivos para a destituição, extemporaneamente, do(a) Ouvidor(a) Geral:

- I. perda de vínculo funcional com a UFJF;
- II. conduta ética incompatível com a dignidade da função;
- III. descumprimento das obrigações definidas neste Regimento;
- IV. prática de atos e condutas que extrapolem a sua competência, nos termos estabelecidos neste Regimento e nas demais normas legais pertinentes à matéria;
- V. por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo.

### Capítulo III

#### Das Competência e Prerrogativas

**Art. 7º** São competências do(a) Ouvidor(a) Geral:

- I - promover, coordenar e gerenciar os serviços, as atividades e recursos referentes à Ouvidoria;
- II - conhecer e fazer valer a legislação vigente que rege as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, assim como prestar informações e esclarecimentos à Ouvidoria Geral da União;
- III - ouvir e tratar os membros da comunidade da UFJF e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;
- IV - atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;
- V - garantir que todas as manifestações recebidas tenham uma resposta conclusiva por escrito com clareza, objetividade e imparcialidade, num lapso de tempo previamente determinado;
- VI - resguardar o sigilo das informações, assim como garantir o sigilo de identidade dos manifestantes, quando por ele solicitado e quando se apresentarem justificáveis a razão do sigilo, quebrado apenas mediante decisão judicial;
- VII - buscar solução consensual de conflitos por meio do diálogo e do consenso (autocomposição) com emprego de técnicas de conciliação e mediação, garantindo:
  - a) direitos comunicacionais iguais para as partes;
  - b) discricção e/ou sigilo das informações entre as partes e entres estas e o Ouvidor(a);
  - c) que sua função seja de facilitador(a), agindo com imparcialidade e com foco no processo de interação entre as partes e não no conteúdo do acordo que poderá ser firmado;
- VIII - divulgar as ações desenvolvidas, por meio de relatórios semestrais a serem encaminhados ao Reitor, a Ouvidoria Geral da União e disponibilizados no site da Ouvidoria Geral;
- IX- medir a satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral por meio de pesquisas regulares;
- X - sugerir às instâncias competentes ações corretivas e/ou saneadoras de problemas com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos membros da comunidade;



XI - prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e aos Conselhos Setoriais da UFJF, quando convocado para tal fim;

XII - orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

- a) máxima proximidade com usuários efetivos e potenciais do serviço;
- b) comprometimento com as necessidades dos usuários e com os objetivos da Universidade;
- c) relacionamento com as diversas áreas da Universidade voltado para o fortalecimento do espírito de cidadania, como orientador da ação de cada servidor;

XIII - manter registrado em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações em ordem cronológica com os respectivos encaminhamentos;

XIV - prover os cuidados necessários ao esclarecimento das questões em análise pelas unidades administrativas e/ou acadêmicas, sendo, entretanto, impedida a participação como defensor dativo ou como membro de comissão de sindicâncias ou processos administrativos, que tenham por objeto matéria que foi submetida previamente à apreciação da Ouvidoria;

XV - solicitar acesso a arquivos, documentos, dados e informações necessários ao desempenho das funções da Ouvidoria Geral;

XVI - Articular-se sistematicamente com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da UFJF, no processo de acolhimento, tratamento, encaminhamento e resposta às manifestações relativas às ações afirmativas;

XVII - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

**Art. 8º** O(A) Ouvidor(a) Geral tem por prerrogativas:

I- participar com direito à voz e sem direito a voto, das reuniões dos Colegiados Acadêmicos e do Conselho Superior da UFJF;

II- ser recebido, sempre que o solicitar, por todos os servidores da UFJF, ocupantes ou não de Função Gratificada - FG ou de Cargo de Direção - CD, para pedir e receber explicações, orais e por escrito, sobre questões administrativas, acadêmicas ou de outras atividades.

**Art. 9º** São competências do(a) Coordenador(a) do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):

I - coordenar, planejar e organizar os serviços e as atividades referentes ao SIC;

II - atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

III - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada;

IV - orientar as unidades acadêmicas e administrativas sobre o cumprimento da legislação vigente sobre o acesso à informação;

V - encaminhar à autoridade de monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação, as reclamações dos cidadãos referentes aos pedidos de acesso à informação;

VI - prestar informações e esclarecimentos ao(à) Ouvidor(a) Geral, quando convocado(a) para tal fim;

VII - elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao(à) Ouvidor(a) Geral;  
VII - auxiliar na divulgação do SIC, tornando-o conhecido dos usuários dos serviços prestados pela UFJF que possam ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 10º** São competências do(s) servidor(es) que exercem atividades de secretariado:

- I - organizar a agenda do(a) Ouvidor(a) Geral;
- II - atender ao expediente e preparar a correspondência;
- III - organizar e manter em funcionamento o serviço de protocolo e arquivo;
- IV - executar os serviços de digitação e providenciar a reprografia de documentos e papéis;
- V - prover e controlar a utilização dos materiais de consumo necessários aos serviços;
- VI - secretariar as reuniões da Ouvidoria Geral e, se necessário, elaborar as atas;
- VII - supervisionar os serviços de manutenção, limpeza e segurança das instalações da Ouvidoria Geral;
- VIII - zelar pela guarda e conservação dos equipamentos e materiais permanentes alocados na Ouvidoria Geral;
- IX - organizar e manter atualizado o arquivo e o sítio eletrônico da Ouvidoria Geral;
- X - atender e orientar com presteza e urbanidade os usuários que se dirigirem à Ouvidoria Geral;
- XI - auxiliar no preparo de relatórios e planilhas referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral;
- XII - exercer outras atividades inerentes à natureza da Ouvidoria Geral.

## Capítulo IV

### Das Manifestações e dos Prazos

**Art. 11.** A Ouvidoria Geral deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, de forma gratuita, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

- I- Sugestão
- II- Elogio
- III- Solicitação
- IV- Reclamação
- V- Denúncia
- VI- Simplificação
- VII- Pedido de Acesso à Informação (SIC)

**Parágrafo único** - Por linguagem cidadã de que trata o *caput* compreende-se aquela que é simples, clara, concisa, compreensível e objetiva, e que, acima de tudo, considera o



contexto sociocultural do interessado, visando a comunicação efetiva e a mútua compreensão.

**Art. 12.** As manifestações do tipo sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e simplificação serão registradas pelo e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e o pedido de acesso à informação pelo e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

§ 1º O manifestante que realizar o contato com a Ouvidoria Geral presencialmente ou por telefone, deverá ser orientado acerca do registro da manifestação no sistema e-Ouv ou e-Sic;

§ 2º Caso o manifestante expresse a impossibilidade de realizar o registro no e-Ouv ou e-Sic, este deverá ser realizado pelo(a) Ouvidor(a) Geral;

§ 3º As manifestações que forem recebidas pela Ouvidoria Geral por carta deverão ser registradas no e-Ouv ou e-Sic por um dos membros da equipe.

**Art. 13.** Será fornecido um prazo de 20 (vinte) dias corridos para o envio da resposta conclusiva pelas unidades e gestores responsáveis pelo tratamento das manifestações do tipo sugestão, reclamação, denúncia, simplificação, solicitação e pedido de acesso à informação.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado por mais 20 (vinte) dias mediante justificativa.

§ 2º O(A) Ouvidor(a) Geral poderá reduzir o prazo previsto no *caput* nos casos que julgar pertinente.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput*, a Ouvidoria Geral oferecerá, quinzenalmente, resposta intermediária, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

**Art. 14.** A Ouvidoria Geral solicitará ao usuário complementação de informação quando a manifestação não possuir informações suficientes que permitam a análise pelos responsáveis.

§ 1º O usuário deverá enviar as informações solicitadas pela Ouvidoria Geral no prazo de 30 dias contados da data do seu recebimento.

§ 2º O não envio de complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos pelo órgão ou servidor responsável pelas tratativas e resposta à manifestação, exceto se houver situação ou elemento novo apresentado pela última documentação ou informações enviadas pelo usuário.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.





**Art. 15.** A resposta conclusiva na manifestação do tipo sugestão deverá conter informações que ofereçam ao manifestante a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas para sua implementação, ou a justificativa no caso de impossibilidade de executá-la.

**Art. 16.** A manifestação do tipo elogio será encaminhada ao servidor ao qual se refere, dando ciência à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e à Chefia Imediata, para eventual registro na pasta funcional.

**Parágrafo único.** No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informações sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

**Art. 17.** A resposta conclusiva na manifestação do tipo denúncia deverá conter informações sobre os encaminhamentos aos órgãos competentes para apuração e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 1º A denúncia poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando:

I - Estiver dirigida erroneamente à UFJF, manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento. Nesse caso, a Ouvidoria Geral da UFJF deverá encaminhar a manifestação para a Ouvidoria do órgão ao qual se destina, se a manifestação permitir a identificação deste. Além disso, deverá informar o manifestante do arquivamento no âmbito da Ouvidoria Geral da UFJF;

II - Não contenha elementos mínimos (autoria, materialidade e relevância) ou indícios suficientes indispensáveis à sua apuração.

§ 2º Denúncias anônimas serão recebidas e encaminhadas para as unidades e setores responsáveis pela apuração da UFJF, desde que haja elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios suficientes à verificação dos fatos descritos.

**Art. 18.** Qualquer tipo de manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**Art. 19.** A Ouvidoria Geral da UFJF deverá informar à Ouvidoria Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargo na UFJF do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

## Capítulo V

### Da Documentação

**Art. 20.** Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral serão documentadas, em ordem cronológica, em cujo registro deverá constar minimamente:

- I. Número do Protocolo gerado pelo e-Ouv ou e-Sic;
- II. Data do recebimento da manifestação;
- III. Tipo de manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia ou pedido de acesso à informação);
- IV. Tipo de acesso (presencial, e-Ouv, e-Sic, telefone, carta);
- V. Dados de contato do manifestante;
- VI. Categoria do demandante (discente, técnico-administrativo, docente ou da sociedade em geral);
- VII. Unidade acadêmica e/ou administrativa envolvida;
- VIII. Unidade acadêmica e/ou administrativa responsável pela resposta;
- IX. Situação apresentada;
- V. Data da Resposta.

**Art. 21.** Será encaminhado ao Gabinete da Reitoria e divulgado no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral, semestralmente, relatório das manifestações recebidas, que contenha minimamente:

- I- o número total de manifestações recebidas, atendidas e pendentes;
- II- o quantitativo de manifestações recebida por mês, por tipo de manifestação, por tipo de acesso, por categoria de manifestante e unidades administrativas e acadêmica demandadas;
- III- comparativo com o(s) semestre(s)/ano(s) anterior(es);
- IV- principais assuntos presentes nas manifestações.

**Art. 22.** A Ouvidoria Geral distribuirá ao corpo discente, a cada início de semestre letivo, material informativo a respeito dos serviços por ela realizados e as formas de contatá-la.

**Art. 23.** A Ouvidoria Geral deverá utilizar-se dos meios de comunicação disponíveis com a finalidade de divulgar seus trabalhos.

## Capítulo VI

### Do Funcionamento

**Art. 24.** A Ouvidoria Geral tem plena autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições em todos os setores acadêmicos e administrativos dos *campi* da UFJF.

**Art. 25.** É vedada a criação no âmbito da UFJF, de unidade administrativa ou acadêmica com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas ou com a mesma denominação.



**Art. 26.** O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria Geral é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar, a sindicância ou qualquer outro procedimento instaurado por autoridade da UFJF, nos termos da legislação aplicável.

**Art. 27.** O Gabinete da Reitoria, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas e Administrativas, bem como dos Centros e dos Órgãos Complementares da UFJF deverão assegurar apoio e o acesso da Ouvidoria à documentação, arquivos, dados e informações necessários para o adequado fornecimento de resposta ao manifestante, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

**Art. 28.** Recebidas as manifestações, a Ouvidoria Geral realizará o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta realize as tratativas necessárias aos esclarecimentos e respostas ao manifestante.

§1º Competirá ao gestor da unidade administrativa ou acadêmica, chefia de departamento, coordenação de curso ou de área administrativa e/ou servidor(es) citado(s) na manifestação pronunciar-se sobre o objeto da manifestação que lhe foi apresentada e encaminhar à Ouvidoria Geral resposta com objetividade e clareza, com emprego de linguagem cidadã, observados os prazos estabelecidos no Art. 10º desse regimento.

§2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria Geral, o assunto será encaminhado ao (à) Reitor(a).

§3º O descumprimento do disposto no Art. 10º sujeitará o servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação do(a) Ouvidor(a) Geral.

**Art. 29.** Ao receber uma manifestação do tipo denúncia, a Ouvidoria Geral a encaminhará ao responsável pela apuração, a saber:

I - À Auditoria Interna, quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - A Comissão de Ética, quando tratar de ato praticado por servidor docente ou técnico administrativo em educação, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e no respectivo Código de Ética Profissional;

III - À Pró-reitores, Diretores Administrativos e/ou de Unidades Acadêmicas, quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades por servidor docente ou técnico administrativo previstas na legislação que trata do Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis Federais; 11

IV - À Pró-Reitoria de Graduação e/ou Direção de Unidade Acadêmica, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Acadêmico da Graduação, Regimento Geral e Estatuto da UFJF;



V - À Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa, Direção de Unidade Acadêmica e/ou Coordenação de Curso de Pós-graduação, quando tratar de atos e práticas relacionados à atividades e procedimentos acadêmicos envolvendo docentes e/ou discentes de pós-graduação, em desrespeito aos deveres e proibições previstos nos Regimento Geral e Estatuto da UFJF, bem como às respectivas resoluções e portarias;

VI - À Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, quando tratar de atos praticados por discentes cuja situação esteja diretamente relacionada a assistência estudantil e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área;

VII - À Pró-Reitoria de Extensão, quando tratar de atos praticados por docentes e discentes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, e que estejam em desacordo com normativos e legislação pertinente a área;

**Parágrafo único** - Caso haja dúvida em relação ao encaminhamento a ser realizado, a Ouvidoria poderá remeter a manifestação diretamente a uma das Pró-reitorias, cabendo a esta dar, diretamente, o tratamento e providências cabíveis à manifestação ou encaminhar à unidade responsável, cientificando a Ouvidoria Geral do reencaminhamento.

**Art. 30.** A Ouvidoria Geral não será responsável pela apuração de denúncia ou por qualquer providência decorrente de procedimento, sindicância ou processo administrativo disciplinar que venha a ser instaurado à partir das ações por ela desenvolvidas.

## Capítulo VII

### Das Disposições Gerais

**Art. 31.** O Conselho Superior poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria Geral.

**Parágrafo único** - As instruções complementares expressarão a autonomia e autoridade da Ouvidoria para, sem qualquer consulta prévia, dar curso a todas as demandas formuladas e garantir resposta conclusiva, em tempo hábil.

**Art. 32.** O(a) Ouvidor(a) Geral não apreciará assuntos que tenham por objeto análise de decisões judiciais ou matérias postas em juízo.

**Art. 33.** O Gabinete da Reitoria assegurará as condições de trabalho materiais, financeiras e humanas para que a Ouvidoria Geral da UFJF cumpra as atribuições previstas neste Regimento, bem como o suporte necessário para garantir o exercício imparcial e legítimo junto aos demais dirigentes da instituição.



**Art. 34.** O funcionamento da Ouvidoria Geral, além dos critérios e regras contidas neste Regimento, deve observar a legislação pertinente, assim como o Estatuto e o Regimento Geral da UFJF.

**Art. 35.** Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.